



УЧЕБНЫЙ ЭЛЕМЕНТ

Наименование:

Вербальное общение

Курс:

Эффективное поведение на рынке труда

Отрасль (подотрасль):

Межотраслевой

Код:

				0	3	R	U	0	0	1	8
--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---

Автор учебного элемента: Цыганова Ю.С. – зав.отделением рабочих профессий
ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»

02-11



Учебный элемент

Стр.

Наименование
Курс

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

1

Цель:

Изучив данный учебный элемент, Вы будете знать:

- понятие и виды общения;
- барьеры непонимания;
- виды слушания.
- приемы повышения эффективности общения;

Оборудование, материалы и вспомогательные средства:

-нет

Сопутствующие учебные элементы и пособия:

- Кинесические особенности невербального общения (позы, жесты, мимика);
- Проксемические особенности невербального общения;
- Визуальный контакт;
- Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.



Учебный элемент

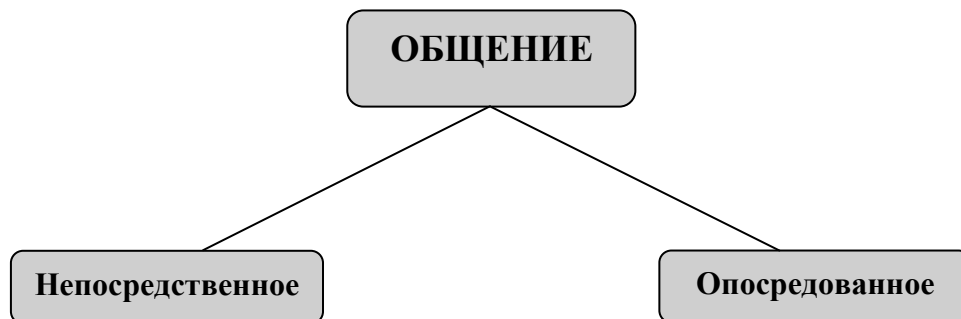
Наименование
Курс

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

Стр.

2

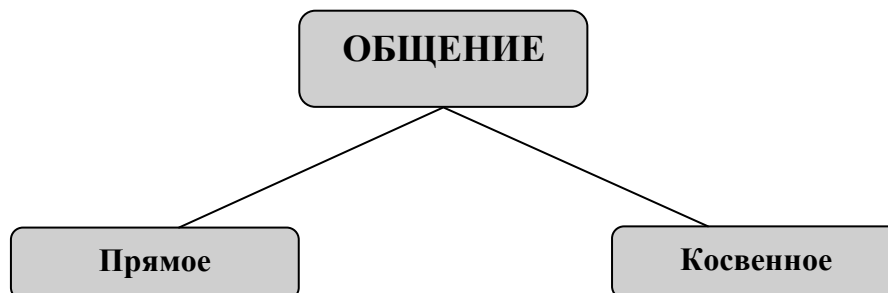
Общение – это сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг другом.



1. Непосредственное общение осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т. д.).



2. Опосредованное общение связано с использованием специальных средств и орудий (палка, письменность, телефон, радио, телевидение и т. д.).





Учебный элемент

Стр.

**Наименование
Курс**

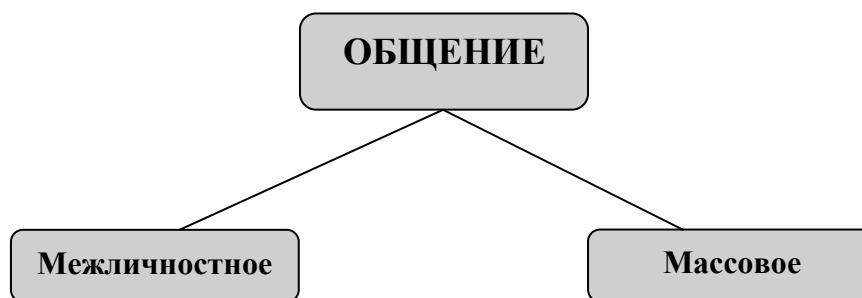
Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

3

1. Прямое общение – контакт «лицом к лицу», информация передается собеседнику по принципу «ты – мне, я – тебе».



2. Косвенное общение – общение через посредника.



1. Межличностное общение – непосредственный контакт людей в группах, парах. Подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера, наличие совместного опыта деятельности, сопереживания, понимания.



2. Массовое общение – множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, общение с помощью средств массовой информации.





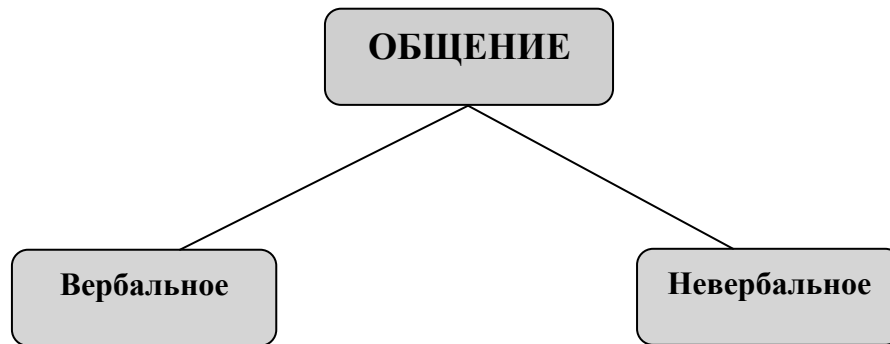
Учебный элемент

Стр.

Наименование
Курс

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

4



1. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется **вербальным**.
2. В структуру речевого общения входят:
 - значение и смысл слов, фраз;
 - речевые звуковые явления;
 - выразительные качества голоса.
3. Значение и смысл слов, фраз – это точность в употреблении слова, его выразительность, доступность, правильность построения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.
4. Речевые звуковые явления – это темп речи (быстрый, средний, медленный); модуляция высоты голоса (плавная, резкая); тональность голоса (высокая, низкая); ритм (равномерный, прерывистый); тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий); интонация; дикция речи.





Учебный элемент

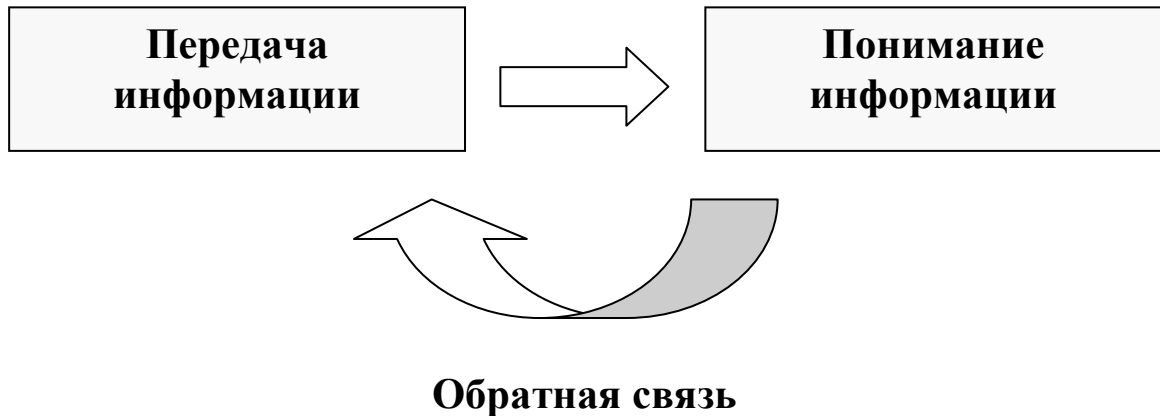
Наименование
Курс

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

Стр.

5

Процесс речевого взаимодействия происходит по схеме:



1. Передача информации – говорящий кодирует информацию в словах.
2. Понимание информации – слушающий декодирует слова, извлекает информацию.
3. Обратная связь – отражение слушающим информации и чувств говорящего.



Часто человек сталкивается с тем, что его слова и побуждения неправильно воспринимаются собеседником, то есть на пути передачи информации возникают препятствия. Это **коммуникативные барьеры**.



Учебный элемент

Наименование
Курс

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

Стр.
6



1. Барьеры социально – культурного различия основаны на социальных, политических, религиозных и профессиональных различиях. Препятствием в общении может быть профессия, пол, возраст, авторитет.

**СЫТЫЙ
ГОЛОДНОГО
НЕ РАЗУМЕЕТ**

**ЯЙЦА
КУРИЦУ
НЕ УЧАТ**

2. Барьер отношения связан с неприязненным отношением к партнеру, с недоверием к говорящему, которые «переносятся» на получаемую информацию.



3. Фонетическое непонимание появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи – скороговорки, слов – паразитов, звуков – паразитов.



Учебный элемент

Наименование
Курс

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

Стр.

7

4. Семантические барьеры связаны с многозначностью слов русского языка, использованием жаргона.
5. Стилистический барьер возникает при несоответствии стиля речи и ситуации общения.
6. Логический барьер возникает когда рассуждения говорящего сложны для слушающего.

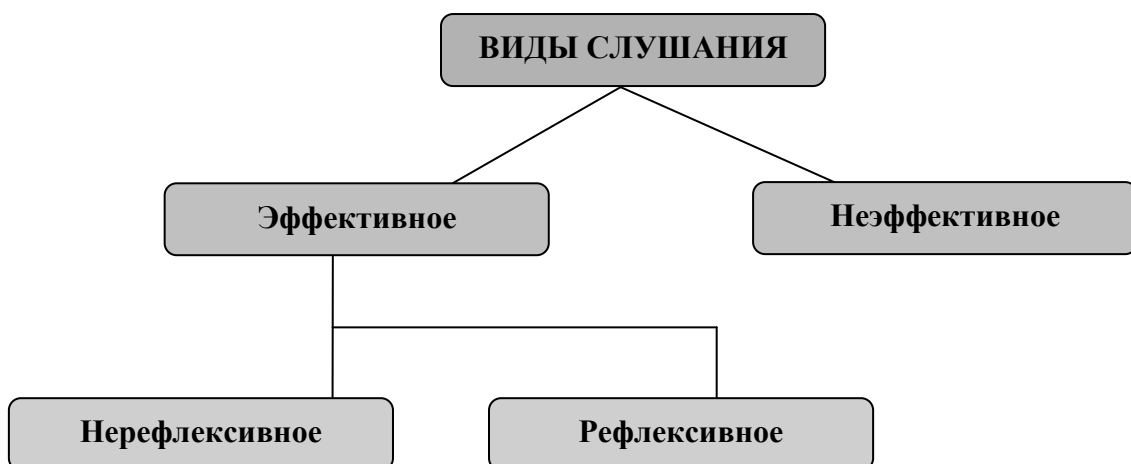
**РЕБРО – ЧАСТЬ
ТЕЛА ЧЕЛОВЕКА**

**РЕБРО – ЧАСТЬ
ГЕОМЕТРИЧЕСКОЙ
ФИГУРЫ**

ЖЕНСКАЯ ЛОГИКА

МУЖСКАЯ ЛОГИКА

Успешность общения зависит от **умения слушать собеседника.**





Учебный элемент

Стр.

**Наименование
Курс**

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

8

1. Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника и обсуждаемой проблемы, не способствует установлению доверительных отношений.



2. Нерефлексивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Возможно использование невербальных средств общения (смотри УЭ «Кинесические особенности невербального общения (позы, жесты, мимика)», «Проксемические особенности невербального общения», «Визуальный контакт», «Психологические и паралингвистические особенности невербального общения»).

2.1. Можно использовать приемы «Угу», «Да-да», «Да – я согласен», «Да – я понимаю».



2.2. Нерефлексивное слушание полезно тогда, когда собеседник проявляет какие-то чувства (гнев).

3. Рефлексивное слушание – это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.





Учебный элемент

Стр.

**Наименование
Курс**

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

9

4. Выделяют четыре основных приема рефлексивного слушания.

**УТОЧНИТЕ,
ПОЖАЛУЙСТА**

4.1. *Выяснение* – прямое обращение к говорящему за уточнением при помощи фраз «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это».

**ВЫ
ЧУВСТВУЕТЕ,
ЧТО...**

4.2. *Отражение чувств*. В этом случае обращается внимание на эмоциональное состояние говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т. п.

**ЕСЛИ Я ВАС
ПРАВИЛЬНО
ПОНЯЛ...**

4.3. *Перефразирование*, т. е. Собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания «Если я вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...».

**ИТАК, ВЫ
СЧИТАЕТЕ,
ЧТО...**

4.4. *Резюмирование*, т. е. Подытоживание основных идей, чувств говорящего «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...».



Учебный элемент

Наименование
Курс

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

Стр.
10

При общении НЕЛЬЗЯ!!!

- Перебивать собеседника;
- заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;
- делать поспешные выводы;
- давать непрошенные советы.

ПРИЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБЩЕНИЯ

1. Прием «**имя собственное**» основан на частом произнесении вслух имени-отчества партнера по общению.

**ИВАН
ИВАНОВИЧ!**

2. Прием «**золотые слова**» - искусство подачи комплимента.

**ВАШ ПЛАН
ГЕНИАЛЕН!**

3. Прием «**зеркало отношений**» включает улыбку и доброжелательное выражение лица.

4. Прием «**терпеливый слушатель**» - терпеливое и внимательное выслушивание проблем собеседника.





Учебный элемент

Стр.

**Наименование
Курс**

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

11

Проверка усвоения

Контрольные вопросы

Каждый вопрос имеет один или несколько правильных ответов. Выберите правильные.

1. ДОПОЛНИТЕ:

Сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг другом – это _____

2. ОБЩЕНИЕ С ПОМОЩЬЮ ГОЛОСОВЫХ СВЯЗОК НАЗЫВАЕТСЯ:

- А. Непосредственное
- Б. Опосредованное

3. ОБЩЕНИЕ С ПОМОЩЬЮ ПОСРЕДНИКА НАЗЫВАЕТСЯ:

- А. Прямое
- Б. Косвенное

4. ОБЩЕНИЕ МЕЖДУ ЗНАКОМЫМИ ЛЮДЬМИ В ПАРЕ, ПОДРАЗУМЕВАЮЩЕЕ СОПЕРЕЖИВАНИЕ И ПОНИМАНИЕ ДРУГ ДРУГА НАЗЫВАЕТСЯ:

- А. Межличностное
- Б. Массовое

5. ОБЩЕНИЕ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЕ С ПОМОЩЬЮ СЛОВ, НАЗЫВАЕТСЯ:

- А. Вербальное
- Б. Невербальное

6. К БАРЬЕРАМ НЕПОНИМАНИЯ ОТНОСЯТСЯ:

- А. Фонетический барьер
- Б. Барьер отношения
- В. Семантический барьер
- Г. Стилистический барьер
- Д. Логический барьер

7. УМЕНИЕ ВНИМАТЕЛЬНО МОЛЧАТЬ – ЭТО ПРИМЕР СЛУШАНИЯ:

- А. Неэффективного
- Б. Нереклексивного
- В. Реклексивного



Учебный элемент

Стр.

Наименование
Курс

Вербальное общение
Эффективное поведение
на рынке труда

12

8. К ПРИЕМАМ РЕФЛЕКСИВНОГО СЛУШАНИЯ ОТНОСЯТ:

- А. Выяснение
- Б. Отражение чувств
- В. «Угу» - реакция
- Г. Перефразирование
- Д. Резюмирование

9. ПРИ ОБЩЕНИИ НЕЛЬЗЯ:

- А. Перебивать собеседника
- Б. Давать непрошенные советы
- В. Обращаться к человеку по имени – отчеству

10. КОМПЛИМЕНТ – ЭТО ПРИЕМ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБЩЕНИЯ, ОТНОСЯЩИЙСЯ К:

- А. «Имя собственное»
- Б. «Золотые слова»
- В. «Зеркало отношений»
- Г. «Терпеливый слушатель»